Forum™ 500
Forum™ 5000

Terminaux standard

Mode d’emploi





Forum™ 5000 et Forum™ 500

Le présent mode d'emploi est prévu pour l'ensemble de la gamme de produits Forum™ 5000 et Forum™ 500.

- La gamme de produits Forum™ 500 inclut les systèmes de communication Forum™ 523/524, Forum™ 525/526 et Forum™ 550/560.
- La gamme de produits Forum™ 5000 inclut les systèmes de communication Forum™ 5500, Forum™ 5004, Forum™ 5008 et Forum™ 5012.

Si une caractéristique est différente pour l'un des systèmes, il y est fait mention dans le texte du mode d'emploi concerné.

Table de matières

Téléphoner à l’aide du système

Le système de communication Forum 500 / Forum 5000 (appelé ci-après “le Forum 500 / Forum 5000”) permet la connexion de terminaux de type standard (téléphones standard analogiques, téléphones ISDN et téléphones GAP sans fil). Les terminaux compatibles SMS et les terminaux SIP sont également acceptés. L’exploitation des terminaux standard précédemment cités est possible avec un système de communication Forum 5500 si le système est équipé des interfaces de téléphonie correspondantes.

Cette configuration vous permet de téléphoner en tout confort et d’utiliser les fonctions du Forum 500 / Forum 5000 à l’aide de procédures à codes. Le présent mode d’emploi décrit comment utiliser votre téléphone pour pouvoir exécuter les fonctions souhaitées. Vous y parvenez dans la plupart des cas en saisissant une combinaison de touches (* et #, R combinées à une série de chiffres).

Tenez compte des particularités de votre téléphone :

Sur un **téléphone standard** utilisant la numérotation par impulsions, les entrées à l’aide des touches étoile * et dièse # ne sont pas possibles. Vous ne pouvez donc utiliser les fonctions du Forum 500 / Forum 5000 que de manière limitée voire pas du tout. La numérotation par impulsions n’est par conséquent pas acceptée par le Forum 500 / Forum 5000. Utilisez avec le Forum 500 / Forum 5000 des téléphones à fréquence vocale. Les téléphones modernes vous offrent souvent la possibilité de basculer entre ces deux modes de numérotation.

Pour téléphoner via SIP (en d’autres termes téléphoner via le protocole Internet “Session Initiation Protocol”), la touche dièse # est autorisée uniquement à la fin d’une procédure avec indicatif ou à la fin d’un numéro d’appel. Pour cette raison, vous ne pouvez utiliser sur un **terminal SIP** qu’une partie des procédures avec indicatif. Par ailleurs, certains terminaux SIP permettent d’utiliser des caractéristiques par simple pression de touche. Veuillez observer à cet effet les instructions du fabricant.

Sur un **téléphone ISDN**, certaines fonctions peuvent être commandées grâce à des menus ou être utilisées via des touches de fonction. Observez les consignes données dans le mode d’emploi du fabricant de votre téléphone ISDN.

Sur un **téléphone muni d’un écran d’affichage,** le numéro de votre correspondant vous est affiché à condition que votre terminal soit muni de cette fonction et que l’appelant l’ait activée.
Suivant le type d’appareil, vous disposez d’affichages supplémentaires. L’affichage des coûts de vos communications (qui n’est assuré que sur des téléphones ISDN) n’est uniquement possible que dans la mesure où votre opérateur de réseau a configuré cette fonction.

Droits d’accès

La plupart des fonctions décrites dans le présent manuel ne peuvent être activées que si vous en possédez les droits d’accès. Ces derniers sont établis par votre administrateur système lors de la configuration du Forum 500 / Forum 5000. Pour les fonctions que vous ne parvenez pas à activer ou pour toute question, veuillez vous adresser à votre administrateur système.

Le chapitre “Questions fréquemment posées” du mode d’emploi “Montage et mise en service” (Forum 523/524, Forum 525/526, Forum 550/560, Forum 5004/5008/5012) ou “Mise en service et maintenance” (Forum 5500) vous fournit des indications vous permettant de corriger vous-même d’éventuels problèmes survenant sur votre téléphone.

Glossaire

Pour de plus amples renseignements à propos des caractéristiques du système présentées dans le présent manuel, nous vous invitons à lire le “glossaire” fourni avec votre système de communication (fichier pdf sur le CD-ROM ci-joint).

Tonalités & Symboles

Sonneries et tonalités
Un tableau des différentes sonneries et tonalités figure sur la page intérieure dans le fond de l’enveloppe (avant-dernière page du fichier pdf).

Symboles
décrocher

R au cours d’une conversation téléphonique, appuyer sur la touche Rétrodemande (état “en mode rétrodemande”)
Sur certains terminaux SIP, une touche est disponible à défaut de la touche

dièse et permet de mettre un abonné “en attente” et donc en “état de rétrodemande”. ✱ appuyer sur la touche étoile

7 appuyer sur la touche numérotée “x” (7)

appuyer sur la touche dièse

(xxx) composer les chiffres du numéro d’appel “xxx”

... parler

raccrocher

Téléphoner

Occupation externe

Si votre téléphone est réglé sur occupation externe **manuelle**, toutes les touches d’appel de votre téléphone occupent tout d’abord une ligne interne. Vous pouvez composer immédiatement un numéro d’appel interne. Pour les numéros d’appel externes, vous devez composer au préalable l’indicatif de la ligne externe (le chiffre 0 est préréglé).

Note : cela est aussi valable pour toutes les rétrodemandes et les déviations d’appel vers l’extérieur (mais pas pour les déviations d’appel “MSN”).

Votre administrateur système ajuste cet indicatif pour tous les correspondants dans le Forum 500 / Forum 5000 et vous communique le numéro valable.

Si votre téléphone est réglé sur l’occupation **automatique** de la ligne externe, toutes les touches d’appel de votre téléphone occupent une ligne externe. Vous pouvez composer immédiatement un numéro d’appel externe. Pour joindre vos correspondants internes, appuyez – avant de composer le numéro d’appel interne – 2 fois sur la touche étoile ✱ ✱.

Note : ceci est également valable pour les numéros de correspondant que vous indiquez lors de la configuration de déviations d’appel ou de “baby calls” ainsi que pour toutes les questions en retour internes.

Appels internes

Occupation automatique de ligne externe

* * (numéro interne)

En cas d'occupation manuelle de ligne externe

(numéro interne)

Appels externes

En cas d'occupation automatique de ligne externe

(numéro externe)

En cas d'occupation manuelle de ligne externe

(indicatif externe, par ex. 0) (numéro externe)

Sélection abrégée

* 7 (numéro abrégé)

en mode rétrodemande :

R * 7 (numéro abrégé)

alternative :

* 7 * (numéro abrégé) #

en mode rétrodemande :

R * 7 * (numéro abrégé) #

Avec cette procédure vous pouvez appeler un numéro d'appel de l' annuaire **central** via son numéro de sélection abrégée (**Num. abrég.**) à deux chiffres ou trois chiffres. Les numéros de sélection abrégée à deux chiffres sont compris entre 00...99, les numéros de sélection abrégée à trois chiffres entre 000...999. Adressez-vous à votre administrateur système pour connaître le nombre de chiffres valides.

Les utilisateurs disposant des droits d'accès adéquats se chargent de la mise à jour de l'annuaire téléphonique central. Le Forum 500 / Forum 5000 peut mémoriser jusqu'à 2000 entrées (Forum 523/524, Forum 550/560, Forum 525/526) ou 4000 entrées (Forum 5004/5008/5012, Forum 5500) dans l'annuaire central, il est possible de configurer jusqu'à 3 numéros de sélection abrégée pour chaque entrée.

Accepter un appel

…

Lorsque votre téléphone sonne, décrochez le combiné ou appuyez sur la touche mains libres de votre téléphone.
Le type de sonnerie vous indique (sur un téléphone standard analogique) s'il s'agit d'un appel interne ou d'un appel externe.

Appels en file d'attente

…

L'administrateur système peut configurer une file d'attente pour votre téléphone dans le Forum 500 / Forum 5000 et l'activer. Pendant votre conversation téléphonique, de nouveaux appels sont enregistrés dans cette file d'attente, les appelants entendent la tonalité libre. L'administrateur système fixe, lors de la configuration système, le nombre d'appels pouvant être enregistrés dans votre file d'attente, par exemple 5 appels. Lorsque ce nombre est atteint, les appelants supplémentaires entendent la tonalité occupée. Les appels mis en file d'attente sont transmis selon leur priorité ("baby calls", appels de parlphone, appels VIP, autres appels internes et externes), des appels ayant la même priorité sont transmis dans l'ordre de leur arrivée.

Les appels mis en file d'attente depuis trop longtemps seront supprimés ultérieurement, auquel cas les correspondants entendent également la tonalité d'occupation.Le laps de temps jusqu'au retrait des appels externes est déterminé par l'opérateur du réseau. Il est généralement, de 3 minutes dans la plupart des pays européens.

Une file d'attente peut également être établie pour votre téléphone si celui-ci est affecté à un groupe de correspondants, elle s'applique également lors de la déviation d'appel. Pour plus de détails, consultez *Groupe de correspondants* à partir de la page 18 et *Déviation d'appel* à partir de la page 20.

Note : si une file d'attente est activée pour votre téléphone, il peut être judicieux d'activer la protection d'appel en attente.

Parking autorisé sur tout le système

Vous pouvez mettre en parking autorisé un ou plusieurs appels et en même temps poursuivre d'autres appels téléphoniques, mais aussi raccrocher et vaquer à d'autres occupations. Les appels mis en parking autorisé sont répertoriés sur une liste interne du système. Vous pouvez mettre jusqu'à 10 appels en parking autorisé.
Il n'est pas possible d'exploiter cette caractéristique avec un terminal SIP.

Mettre un correspondant en parking autorisé
R * 1 6 (indicatif de parking autorisé 0-9)

Supprimer parquer
* 1 6 (indicatif de parking autorisé 0-9)

Il est possible d'effectuer la mise en parking et de la supprimer sur différents appareils. Sur les téléphones ISDN, vous pouvez mettre les appels en parking et supprimer cette fonction également à l'aide du menu.

Le droit de mettre en parking autorisé une connexion et l'intervalle de temps avant de reprendre un appel sont définis par l'administrateur système lors de la configuration.

Interroger la boîte vocale

Si l'administrateur système a configuré une boîte vocale pour le numéro d'appel de votre appareil, les appels que vous ne pouvez pas prendre sont déviés vers cette boîte. Certains appareils analogiques et téléphones ISDN supporte la caractéristique "Message Waiting Indication", l'indication de messages reçus sur le téléphone. De cette manière, par exemple, vous êtes averti des messages non écoutés sur votre boîte vocale. Suivez les indications données par le fabricant dans le mode d'emploi.

Note : pour pouvoir appeler et consulter votre boîte vocale d'un terminal SIP, la fonction "Keypad en tant message INFO SIP" doit être activée sur le terminal SIP. Veuillez consulter les instructions du fabricant pour régler cette fonction.

A partir de votre téléphone, vous pouvez appeler les boîtes vocales et les éditer :

Appeler directement la boîte vocale ...
(depuis un téléphone dont le numéro d'appel est affecté à votre boîte vocale).

1. Entrez le numéro d'appel interne que votre administrateur système a configuré pour l'application **Forum Voicemail**.
2. Si le code secret pour la boîte vocale est activé, entrez celui-ci après qu'il vous ait été demandé. Dans le cas d'une nouvelle boîte vocale, le code secret vous est dans tous les cas demandé, sa valeur par défaut est "0000".

   Vous êtes à présent connecté **directement** à votre boîte vocale, l'application **Forum Voicemail** vous informe si elle contient de nouveaux messages.
3. Vous pouvez à présent consulter les messages, les écouter et définir des paramètres pour la boîte vocale.
4. Pour tous les autres réglages, suivez les instructions du menu vocal.

Via l'application Forum Voicemail ...
(depuis un téléphone dont le numéro d'appel n'est pas affecté à votre boîte vocale)

1. Entrez le numéro d'appel interne que votre administrateur système a configuré pour l'application **Forum Voicemail**.

   Vous entendez un message vous demandant d'entrer un numéro de boîte vocale.
2. Entrez à présent le numéro d'appel du terminal dont vous souhaitez interroger la boîte vocale. Validez la saisie en appuyant sur la touche *. Il n'est possible d'interroger la boîte vocale que si les droits d'accès pour l'"interrogation à distance" sont activés.
3. Si le code secret pour la boîte vocale est activé, entrez celui-ci après qu'il vous ait été demandé.

   L'application **Forum Voicemail** vous informe si la boîte vocale contient de nouveaux messages.
4. Vous pouvez à présent consulter les messages, les écouter et définir des paramètres pour la boîte vocale.
5. Pour tous les autres réglages, suivez les instructions du menu vocal.

Note : pour de plus amples informations sur l’utilisation de l’application Forum Voicemail, consultez le mode d’emploi de la composante supplémentaire “Forum Voicemail”.

Gestion de plusieurs correspondants

Rétrodemande

Interne : R (numéro interne ou numéro de sélection abrégée) ...

Externe : R (numéro externe ou numéro de sélection abrégée) ...

Vous pouvez, au cours d’une communication téléphonique, établir une deuxième communication interne ou externe, tandis que la première est mise en attente.

Au terme de la rétrodemande, la communication avec votre correspondant mis en attente sera rétablie (voir paragraphe *Déconnexion d’appel* à la page 13).

Sur certains terminaux SIP, une touche est disponible à défaut de la touche dièse et permet de mettre un abonné “en attente” et donc en “état de rétrodemande”.

Va-et-vient

R 2 ...

Lors que vous avez 2 correspondants en ligne, vous pouvez passer de l’un à l’autre en utilisant la fonction “va et vient”.

Les téléphones ISDN et les terminaux SIP vous offrent la possibilité d’aller et venir entre deux communications grâce à la touche de fonction va-et-vient ou grâce au menu.

Si vous désirez vous entretenir simultanément avec vos deux correspondants, vous pouvez établir une conférence à trois (voir paragraphe *Etablir une conférence à trois* à la page 14).

Déconnexion d'appel

R 1 ...

Dans le cas de plusieurs appels simultanés, vous pouvez en déconnecter un (par exemple, une rétrodemande) sans raccrocher le combiné.

Sur les téléphones ISDN, la déconnexion d'appel s'effectue à l'aide de la touche de fonction correspondante ou grâce au menu. Veuillez lire les instructions du fabricant pour en savoir plus sur la façon dont la déconnexion d'appel s'effectue avec un terminal SIP.

Transfert d'appel avec annonce

R (indicatif externe, par ex. 0) (numéro de destination) ...

Vous pouvez transférer un appel entrant vers un autre poste interne ou externe. Après avoir annoncé le transfert de l'appel, vous pouvez raccrocher le combiné.

Si le correspondant auquel vous souhaitez transférer l'appel est occupé ou n'est pas joignable, annulez le transfert d'appel à l'aide de la touche R . La tonalité de numérotation est alors rétablie. Vous pouvez établir une nouvelle connexion de rétrodemande ou, en appuyant à nouveau sur la touche R , reprendre le correspondant mis en attente.

Veuillez lire les instructions du fabricant pour en savoir plus sur la façon dont vous pouvez transmettre une communication avec annonce sur votre terminal SIP.

Pour connecter un correspondant externe à un autre correspondant externe, utilisez la procédure décrite dans le paragraphe *Interconnexion de deux correspondants externes* à la page 15.

Transfert d'appel sans annonce

R (indicatif externe, par ex. 0) (numéro de destination)

Vous pouvez transférer un appel entrant vers un autre poste interne ou externe. Après la tonalité de retour d'appel, raccrochez le combiné.

Si vous ne prenez pas l'appel proposé dans un certain laps de temps, vous recevez un rappel. Lorsque vous décrochez le combiné, vous êtes mis en communication avec l'appelant initial. Votre administrateur système configure

dans le **Configurateur** du Forum 500 / Forum 5000 le laps de temps après expiration duquel vous recevez un rappel.

Si le correspondant auquel vous souhaitez transférer l'appel est occupé, vous pouvez déconnecter l'appel à l'aide de la touche R. La tonalité de numérotation est alors rétablie. Vous pouvez établir une nouvelle connexion de rétrodemande ou bien, en appuyant à nouveau sur la touche R, reprendre le correspondant placé en attente.

Veuillez lire les instructions du fabricant pour en savoir plus sur la façon dont vous pouvez transmettre une communication sans annonce sur votre terminal SIP.

Pour connecter un correspondant externe à un autre correspondant externe, utilisez la procédure décrite dans le paragraphe *Interconnexion de deux correspondants externes* à la page 15.

Etablir une conférence à trois

R 3 ...

Vous êtes en communication et désirez établir une seconde communication (par exemple, via une rétrodemande ou en acceptant un appel supplémentaire). Vous pouvez alors passer d'une communication à l'autre (voir paragraphe *Déconnexion d'appel* à la page 13) ou, en appuyant sur les touches R 3, engager une conférence à trois vous permettant de converser simultanément avec vos deux correspondants.

Sur les téléphones ISDN ou sur les terminaux SIP, vous pouvez engager une conférence à trois à l'aide de la touche de fonction correspondante ou à l'aide du menu.

Terminer une conférence à trois

Va-et-vient : R 2
Terminer :

Si vous souhaitez terminer une conférence à trois et poursuivre une conversation avec l'un de vos deux correspondants, activez le mode va-et-vient à l'aide des touches R 2. Vous avez alors la possibilité de déconnecter l'appel de l'un des deux correspondants (voir paragraphe *Déconnexion d'appel* à la page 13). Pour terminer la conférence à trois, raccrochez le combiné.

Sur les téléphones ISDN ou sur les terminaux SIP, vous terminez une conférence à trois en appuyant sur la touche de fonction correspondante ou en utilisant le menu.

Interconnexion de deux correspondants externes

R 4

Vous êtes en communication avec l’extérieur tandis qu’une autre communication (externe) est en attente. Cette procédure vous permet de transférer votre appel aux deux correspondants et de mettre ceux-ci en communication.

Sur les téléphones ISDN ou sur les terminaux SIP, vous utilisez à cette fin la touche de fonction correspondante ou le menu.

Attention ! Si vous mettez en communication deux correspondants externes que vous avez choisis, le coût de la communication est à votre charge. Deux lignes SIP ne peuvent pas être reliées !

Interconnexion de deux correspondants (externe/interne)



Vous êtes en communication avec l’extérieur tandis qu’une autre communication (interne) est en attente. Si vous souhaitez céder l’appel et mettre les deux correspondants externes en communication, raccrochez simplement le combiné.

Protection d’appel

Activer et désactiver la fonction d’appel en attente

Activer : [décrocher] * 4 3 #
Désactiver : [décrocher] # 4 3 #

Lorsque vous êtes en communication et que vous recevez un appel, ce dernier vous est indiqué par un signal sonore. Vous pouvez désactiver le signal sonore (Désactiver le signal sonore, Activer la protection d’appel en attente) et l’activer de nouveau (Activer le signal sonore, Désactiver la protection d’appel en attente). Dans ce cas, votre correspondant entend la tonalité occupée.

Sur les téléphones ISDN ou sur les terminaux SIP, vous pouvez activer ou désactiver le signal sonore à l’aide de la touche de fonction correspondante ou du menu. Certains terminaux SIP ne sont pas dotés de la caractéristique “Activer/désactiver le signal sonore”. Veuillez observer les instructions du fabricant.

Accepter un appel en attente

Terminer: [appel] [raccrocher] [décrocher]
Va-et-vient : [appel] R 2 [appel] ...

Vous êtes en communication et un signal sonore vous indique un deuxième appel. Vous pouvez alors terminer la première communication et accepter le nouvel appel ou mettre le premier appel en attente et accepter le second et pouvez à présent aller et venir entre les deux communications.

Lorsque vous allez et venez entre les deux communications, vous pouvez également établir une conférence à trois (voir paragraphe *Etablir une conférence à trois* à la page 14).

Sur les téléphones ISDN ou sur les terminaux SIP, la prise d’appel en attente s’effectue à l’aide de la touche de fonction correspondante ou du menu.

Refuser un appel en attente

R 0 …

Lorsque vous entendez le signal sonore au cours d’une communication, vous pouvez refuser l’appel en attente. Votre correspondant entend alors la tonalité occupée.

Sur les téléphones ISDN ou sur les terminaux SIP, le refus d’un appel en attente s’effectue à l’aide de la touche de fonction correspondante ou du menu.

Activer et désactiver la protection d’appel

pour tous les appels
(internes et externes)
Activer : * 4 2 #
Désactiver : # 4 2 #

uniquement pour les appels internes
Activer : * 4 2 1 #
Désactiver : # 4 2 1 #

uniquement pour les appels externes
Activer : * 4 2 2 #
Désactiver : # 4 2 2 #

Vous pouvez protéger votre téléphone des appels internes et externes (à l’exception des appels VIP et des appels collectifs).

Votre administrateur système a déterminé, lors de la configuration de votre groupe d’utilisateurs, si un appelant entend la tonalité libre ou la tonalité occupée lorsque vous avez activé la protection d’appel ; demandez-lui quelle est la configuration valable pour votre appareil.

Lorsque la protection d’appel est active, vous entendez, après avoir décroché le combiné, la tonalité de numérotation spéciale.

Sur un terminal SIP, vous **ne** pouvez **pas** activer ou désactiver la protection d’appel à l’aide de la procédure avec indicatif décrite ici. Vous pouvez cependant utiliser la caractéristique avec le programme complémentaire **Forum CTI**. Au préalable, l’administrateur système doit vous avoir fourni les

droits d'accès vous permettant d'utiliser ce programme. Veuillez observer les indications de l'aide en ligne du Forum 500 / Forum 5000.

Appareil occupé

Il n'est pas possible d'exploiter cette caractéristique avec un terminal SIP.

Activer : * 4 5 #
Désactiver : # 4 5 #

Si plusieurs touches de ligne sont configurées sur votre téléphone, vous pouvez faire un réglage pour que votre appareil soit considéré comme occupé dès que l'une des touches de ligne est occupée. Les appelants ultérieurs entendent la tonalité de ligne occupée.

Groupe de correspondants

Pick-up

* 0 # ...

en mode rétrodemande :
R * 0 # ...

Lorsqu'un autre poste de votre groupe Pick-up sonne, vous pouvez intercepter l'appel à partir de votre poste. Si une file d'attente est activée pour cet autre téléphone, vous recevez le premier appel de la liste d'attente. Votre administrateur système configure les groupes pickup.

Note : si la protection de groupe pickup est activée dans le groupe d'utilisateurs dont fait partie le correspondant, vous ne pouvez pas prendre les appels destinés à son poste.

Pickup spécifique

* 0 * (numéro interne) # ...

en mode rétrodemande :
R * 0 * (numéro interne) # ...

Lorsqu'un autre poste n'appartenant pas à votre groupe Pick-up sonne, vous pouvez prendre cet appel de manière ciblée (à l'aide du numéro d'appel du correspondant appelé). Si une file d'attente est activée pour cet autre téléphone, vous recevez le prochain appel se trouvant dans la file d'attente.

Note : si la protection de groupe pickup est activée dans le groupe d'utilisateurs dont fait partie le correspondant, vous ne pouvez pas prendre les appels destinés à son poste.

Déconnexion/connexion pour tous les appels collectifs

Vous pouvez vous déconnecter ou vous connecter pour tous les appels collectifs configurés pour vous.

Déconnexion : * 4 1 #
Connexion : # 4 1 #

Sur un terminal SIP, vous **ne** pouvez **pas** vous déconnecter ou vous connecter pour les appels collectifs à l'aide de la procédure avec indicatif décrite ici. Vous pouvez cependant utiliser la caractéristique avec le programme complémentaire **Forum CTI**. Au préalable, l'administrateur système doit vous avoir fourni les droits d'accès vous permettant d'utiliser ce programme. Veuillez observer les indications de l'aide en ligne du Forum 500 / Forum 5000.

Déconnexion/connexion individuelle d'appels collectifs

Déconnexion : * 4 1 * (numéro interne) #
Connexion : # 4 1 * (numéro interne) #

Vous pouvez vous déconnecter ou vous connecter de manière ciblée (avec votre propre numéro de téléphone) auprès de certains appels collectifs.

Votre administrateur système configure tous les appels collectifs.

Note : si vous êtes le dernier membre d’un groupe collectif qui peut être joint et que vous déconnectez, les appelants suivants entendent la tonalité d’occupé. Selon la configuration du système, d’autres appelants pourront aussi être dirigés vers la centrale.

Sur un terminal SIP, vous **ne** pouvez **pas** vous déconnecter ou vous connecter pour les appels collectifs à l’aide de la procédure avec indicatif décrite ici. Vous pouvez cependant utiliser la caractéristique avec le programme complémentaire **Forum CTI**. Au préalable, l’administrateur système doit vous avoir fourni les droits d’accès vous permettant d’utiliser ce programme. Veuillez observer les indications de l’aide en ligne du Forum 500 / Forum 5000.

Déviation d’appel

Types de déviation
Vous pouvez dévier certains appels internes ou externes, qui vous sont destinés, vers un autre poste (**interne ou externe**). La cible d’une déviation d’appel peut être également un numéro de sélection abrégée enregistrée dans l’annuaire téléphonique central (voir à cet effet le paragraphe *Sélection abrégée* à la page 8).

Les déviations d’appel peuvent avoir lieu immédiatement après expiration d’un laps de temps sélectionné ou lorsqu’un terminal est occupé. Vous pouvez configurer plusieurs types de déviation d’appel simultanément (“immédiate”, “temporisée, “en cas de ligne occupée”). Toutefois, une seule déviation d’appel peut être active par type de déviation d’appel.

Exemple : vous configurez une déviation “immédiate pour des appels externes” vers le numéro 333 et une déviation “temporisée pour des appels internes” vers le numéro 444.

Sur les téléphones ISDN, vous pouvez également sélectionner, à l’aide du menu, les fonctions “déviation immédiate”, “déviation en cas de ligne occupée”, “déviation temporisée” pour tous les appels, c’est-à-dire les appels internes et externes.

La déviation d’appel a lieu dans le Forum 500 / Forum 5000 ou dans le central de l’opérateur de réseau – pour les appels externes déviés sur des postes externes.

Si votre administrateur système vous a attribué les droits requis, vous pouvez également programmer une déviation d’appel sur le numéro d’appel d’un autre utilisateur.

Déviation d’appel vers la boîte vocale
Vous pouvez décider si la déviation d’appel doit s’appliquer uniquement à des appels internes, seulement à des appels externes ou aux deux. Si le **Forum Voicemail**, le système intégré de messagerie vocale du Forum 500 / Forum 5000, est installé, les appels peuvent être déviés également vers une boîte vocale configurée pour vous.

Déviation d’appel MSN
Les raccordements MSN ISDN disposent de la “déviation d’appel MSN”**.** Cette déviation vous permet – à condition que vous disposiez des droits d’accès nécessaires – de dévier vers des **postes externes** des appels **externes** entrants par MSN (numéro d’abonné multiple) (cf. également *Déviation d’appel MSN* à partir de la page 25).

File d’attente pour les appels
Si une **file d’attente pour les appels** est activée pour votre téléphone, celle-ci n’est pas prise en compte lors de la configuration de déviations “immédiates” et “en cas de ligne occupée”, son contenu n’est pas transféré vers le poste de destination. Vous ne pouvez prendre des appels déjà en attente que sur le poste initial – après avoir annulé la déviation d’appel. Si vous avez configuré une déviation d’appel “temporisée”, les appels entrants seront enregistrés dans la file d’attente si celle-ci est activée et déviés après expiration de l’intervalle de temps fixé pour la déviation. Vous pouvez alors prendre les appels entrants sur le poste de destination – comme tous les autres appels déviés.

Terminaux SIP
Sur un terminal SIP, vous **ne** pouvez **pas** configurer la déviation d’appel à l’aide de la procédure avec indicatif décrite ici. Vous pouvez cependant utiliser la caractéristique avec le programme complémentaire **Forum CTI**. Au préalable, l’administrateur système doit vous avoir fourni les droits d’accès vous permettant d’utiliser ce programme. Veuillez observer les indications de l’aide en ligne du Forum 500 / Forum 5000.

Least Cost Routing
Le Least Cost Routing (LCR) peut être utilisé dans le cas de déviations d’appel vers des numéros externes, – à condition que votre administrateur système ait configuré en conséquence le système et son application dans le

Forum 500 / Forum 5000. Demandez-lui quelle est la configuration qui s’applique à votre appareil.

Numéros d’appel collectif
L’administrateur système peut configurer des destinations de déviation d’appel pour les numéros d’appel collectif lors de la configuration du système. Ces destinations sont appelées quand tous les abonnés d’un groupe d’appel collectif sont occupés et/ou quand un appel n’est pris par aucun membre du groupe après un certain laps de temps.

L’administrateur système peut déterminer en outre si les appels entrant via le numéro d’appel collectif peuvent être déviés ou pas. S’il n’autorise pas la déviation d’appel pour votre numéro d’appel collectif, une déviation d’appel que vous avez programmée sur votre appareil n’est pas activée en cas d’appel collectif.

Chaînes de déviation d’appel
L’administrateur système peut configurer le système de façon à pouvoir relier plusieurs déviations d’appel. Voici un exemple simple : l’abonné A dévie l’appel vers l’abonné B qui le dévie lui-même vers l’abonné C. Un appel destiné à l’abonné A est alors signalé directement sur l’appareil de l’abonné C.

Le système empêche que les déviations d’appel reliées forment une boucle étant donné que la destination de la déviation d’appel indique par ex. la source de la déviation d’appel. Si le système détecte une boucle de déviation d’appel, d’autres déviations sont évitées. Ce processus peut cependant avoir pour conséquence la signalisation d’appels – malgré une déviation d’appel programmée – sur votre appareil.

Veuillez vous adresser à votre administrateur système si les déviations d’appel ne fonctionnent pas comme il se doit sur votre appareil. Il pourra alors analyser les chaînes de déviation d’appel et éliminer les conflits éventuels.

Déviation d’appel “immédiate”

pour appels internes et externes
Activer : ⌃ * 2 1 * (indicatif externe, par ex. 0)
⠿ (numéro de destination) #

Désactiver :
⏍ # 2 1 #

uniquement pour appels internes
Activer : ⏍ * 2 1 1 * (indicatif externe, par ex. 0)
⠿ (numéro de destination) #
Désactiver : ⏍ # 2 1 1 #

uniquement pour appels externes
Activer : ⏍ * 2 1 2 * (indicatif externe, par ex. 0)
⠿ (numéro de destination) #
Désactiver : ⏍ # 2 1 2 #

Tous les appels (uniquement internes, uniquement externes ou internes et externes) sont déviés immédiatement vers le terminal indiqué et ne sont pas signalés du tout sur le terminal initialement appelé. Lorsque la fonction "déviation immédiate" est active, vous entendez, après avoir décroché le combiné, la tonalité de numérotation spéciale.

Déviation d'appel "en cas d'occupé"

pour appels internes et externes
Activer : ⏍ * 6 7 * (indicatif externe, par ex. 0)
⠿ (numéro de destination) #
Désactiver : ⏍ # 6 7 #

uniquement pour appels internes
Activer : ⏍ * 6 7 1 * (indicatif externe, par ex. 0)
⠿ (numéro de destination) #
Désactiver : ⏍ # 6 7 1 #

uniquement pour appels externes
Activer : ⏍ * 6 7 2 * (indicatif externe, par ex. 0)
⠿ (numéro de destination) #
Désactiver : ⏍ # 6 7 2 #

Si le terminal est occupé, les appels (uniquement internes, uniquement externes ou internes et externes) sont immédiatement déviés vers l'autre terminal indiqué.

Déviation d’appel “après temps”

pour appels internes et externes
Activer : * 6 1 * (code de présélection externe, par ex. 0)
(numéro de destination) * (laps de temps en secondes,
par ex. 2 0) #
Désactiver : # 6 1 #

uniquement pour appels internes
Activer : * 6 1 1 * (indicatif externe, par ex. 0)
(numéro de destination) * (laps de temps en secondes,
par ex. 2 0) #
Désactiver : # 6 1 1 #

uniquement pour appels externes
Activer : * 6 1 2 * (indicatif externe, par ex. 0)
(numéro de destination) * (laps de temps en secondes,
par ex. 2 0) #
Désactiver : # 6 1 2 #

Les appels (uniquement internes, uniquement externes ou tous) sont signalés sur le terminal sélectionné et déviés vers l’autre terminal indiqué après expiration du laps de temps défini.

Déviation d’appel pour d’autres utilisateurs

Afin de programmer les déviations d’appel pour les numéros d’appel d’autres utilisateurs, vous devez disposez de l’autorisation “Activer déviation d’appel pour d’autres utilisateurs”. D’autre part, vous pouvez programmer la déviation pour d’autres utilisateurs uniquement si leur appareil n’a pas été protégé contre ce droit (ces utilisateurs ont activé l’option “Empêcher la déviation d’appel par un autre utilisateur ”). Adressez-vous le cas échéant à votre administrateur système si vous avez des questions sur ce droit d’accès.

Les déviations d’appel pour les numéros d’appel d’autres utilisateurs sont toujours valides sur les appels internes et externes.

“immédiate”
activé : * 2 1 4 *
(numéro d’appel interne de l’utilisateur) * (N° de destination) #
désactivé : # 2 1 4 *
(numéro d’appel interne de l’utilisateur) #

Les appels pour cet utilisateur sont immédiatement déviés vers l’appareil saisi. Après avoir décroché, l’utilisateur entend sur son téléphone la tonalité de numérotation particulière.

en cas d’occupé
activé : * 6 7 4 *
(numéro d’appel interne de l’utilisateur) * (N° de destination) #
désactivé : # 6 7 4 *
(numéro d’appel interne de l’utilisateurs) #

Si l’appareil de l’utilisateur est occupé, les appels sont immédiatement déviés vers l’appareil saisi.

après temps
activé : * 6 1 4 *
(numéro d’appel interne de l’utilisateur) * (N° de destination) *
(laps de temps en secondes, par ex. 2 0) #
désactivé : # 6 1 4 *
(numéro d’appel interne de l’utilisateur) #

Les appels sont signalés sur le terminal de cet utilisateur et déviés vers l’autre terminal sélectionné après expiration du laps de temps défini.

Déviation d’appel MSN

Grâce à la fonction “Déviation d’appel MSN”, vous pouvez dévier un *seul* MSN, mais également *plusieurs* MSN conjointement, vers un numéro d’appel externe. Les MSN individuels sont séparés les uns des autres par *.

Vous n’êtes pas obligé de saisir la totalité des MSN individuels, il vous suffit de saisir les derniers chiffres qui les différencient clairement.

Exemple :
“MSN immédiat” pour plusieurs MSN
Vous souhaitez dévier les MSN 86013, 86014 et 86554 vers le correspondant 861234. A cet effet, saisissez :

* 2 1 3 *
3 (pour le MSN 86013) *
1 4 (pour le MSN 86014) *
5 4 (pour le MSN 86554) *
8 6 1 2 3 4 (le numéro de destination) #

immédiate (pour un MSN)
Activer : * 2 1 3 *
(MSN) * (numéro de destination) #
Désactiver : # 2 1 3 *
(MSN) #

immédiate (pour plusieurs MSN)
Activer : * 2 1 3 *
(MSN 1) * (MSN 2) * (numéro de destination) #
Désactiver : # 2 1 3 *
(MSN 1) * (MSN 2) #

Un appel externe destiné au MSN (numéro d’abonné multiple) et configuré dans le Forum 500 / Forum 5000 est dévié immédiatement vers le terminal externe indiqué et n’est pas signalé sur le terminal initialement appelé. Lorsque la fonction “déviation d’appel MSN immédiate” est active, vous entendez, après avoir décroché le combiné, la tonalité de numérotation spéciale.

en cas d’occupé (pour un MSN)
Activer : * 6 7 3 *
(MSN) * (numéro de destination) #
Désactiver : # 6 7 3 *
(MSN) #

en cas d’occupé (pour plusieurs MSN)
Activer : * 6 7 3 *
(MSN 1) * (MSN 2) * (numéro de destination) #
Désactiver : # 6 7 3 *
(MSN 1) * (MSN 2) #

Si le terminal est occupé, un appel externe pour l’un des MSN (numéro d’abonné multiple), configuré dans le Forum 500 / Forum 5000, est immédiatement dévié vers la destination externe indiquée.

après temps (pour un MSN)
Activer : * 6 1 3 *
(MSN) * (numéro de destination) * (laps de temps en secondes, par ex. 2 0) #
Désactiver : # 6 1 3 *
(MSN) #

après temps (pour plusieurs MSN)
Activer : * 6 1 3 *
(MSN 1) * (MSN 2) * (numéro de destination) *
(laps de temps en secondes, par ex. 2 0) #
Désactiver : # 6 1 3 *
(MSN 1) * (MSN 2) #

Un appel externe destiné au MSN (numéro d’abonné multiple) et configuré dans Forum 500 / Forum 5000 est signalé sur le terminal sélectionné et dévié vers la destination externe indiquée après expiration du laps de temps défini.

Désactiver toutes les déviations

0 0 1

Si vous avez programmé plusieurs déviations, vous pouvez les désactiver toutes en suivant cette procédure.

Follow Me

Vous pouvez activer et désactiver une “déviation d’appel interne immédiate” pour votre propre téléphone à partir d’un terminal quelconque. A cet effet, vous devez connaître le PIN d’utilisateur de votre terminal (voir page 37). Les appels sont alors déviés sur le terminal (destination) à partir duquel vous avez saisi la procédure.

Activer la fonction sur le poste destination
* 2 2 *
(PIN du téléphone source) *
(numéro du téléphone source) #

Les appels sont déviés immédiatement vers le téléphone cible (externe) et ne sont pas signalés sur votre propre téléphone appelé initialement. Après avoir décroché le combiné sur le terminal appelé initialement (terminal source), vous entendez la tonalité spéciale de numérotation.

Désactiver la fonction sur votre propre poste
2 1
(= déviation désactivée)

Cette procédure vous permet de désactiver la déviation d’appel sur votre propre poste.

Désactiver la fonction sur un autre poste
2 2 *
(PIN du téléphone source) *
(numéro du téléphone source) #
(= déviation désactivée)

Cette procédure vous permet de désactiver la déviation d’appel pour votre propre poste sur n’importe quel autre poste.

Déviations d’appel de certains numéros d’appel

En plus des déviations d’appel que vous programmez vous -même sur votre téléphone, l’administrateur système peut programmer des déviations d’appel au cours desquelles le numéro d’appel de l’appelant est évalué (“SCF : Selective Call Forwarding”). Il est donc possible que certains appelants ne puissent pas vous joindre. Adressez à votre administrateur système, si vous avez des questions au sujet de cette fonction.

Appels particuliers

Etablir un appel VIP

Il n'est pas possible d'exploiter cette caractéristique avec un terminal SIP.

* # (numéro interne)

en mode rétrodemande :
R * # (numéro interne)

Si vous avez les droits d'accès VIP et que vous composez un numéro interne commençant par * #, vos appels seront signalés à vos correspondants internes et ce, même s'ils ont protégé leur poste des appels (protection d'appel, protection d'appel en attente).
L'appel VIP sera signalé sur le poste appelé, même si votre correspondant a activé la fonction "déviation d'appel immédiate".

Baby call (Hotline)

Activer : * 5 3 *
(indicatif externe, par ex. 0) (numéro de destination) #
Désactiver : # 5 3 #

Vous pouvez configurer votre poste de telle sorte qu'un numéro (interne ou externe) programmé auparavant soit composé dans un certain intervalle de temps (fixé par défaut à 5 secondes) après avoir décroché le combiné.

Le baby call n'est pas exécuté si vous composez un autre numéro dans un certain intervalle après avoir décroché le combiné. Dans le Forum 500 / Forum 5000, l'intervalle de temps est fixé à une valeur comprise entre 0 et 20 secondes. Cet intervalle de temps est configuré par votre administrateur système pour tous les correspondants dans le Forum 500 / Forum 5000, demandez-lui en la valeur effective.

Sur un terminal SIP, vous **ne** pouvez **pas** vous activer ou désactiver le baby call à l'aide de la procédure avec indicatif décrite ici. Vous pouvez cependant utiliser la caractéristique avec le programme complémentaire **Forum CTI**. Au préalable, l'administrateur système doit vous avoir fourni les droits d'accès vous permettant d'utiliser ce programme. Veuillez observer les indications de l'aide en ligne du Forum 500 / Forum 5000.

Annonce

* 1 3 * (numéro interne) #

en mode rétrodemande :

R * 1 3 * (numéro interne) #

Cette procédure vous permet de faire des annonces aux **téléphones système connectés au système**. Le haut-parleur sur le téléphone de destination est activé sans signal sonore. Les personnes présentes dans la pièce entendent votre annonce.

Lorsque vous faites une annonce sur plusieurs téléphones système (par ex. sur un numéro d'appel collectif sur lequel un appel est signalé parallèlement), tous les correspondants appelés entendent en même temps l'annonce. Si l'un de ces correspondants répond à l'annonce (il accepte l'appel), la connexion (d'annonce) avec les autres téléphones système prend fin.

Note : la caractéristique n'est pas valide si un abonné appelé a activé sa protection d'annonce.

Interphone

* 1 3 1 * (ID d'appareil) #

en mode rétrodemande :

R * 1 3 1 * (ID d'appareil) #

Après avoir composé l'ID d'appareil, vous pouvez initier une annonce vers un terminal système **précis**. Le microphone est activé sur le terminal appelé et votre interlocuteur peut répondre immédiatement à votre annonce. La fonction "d'interphone" ne peut pas être utilisée pour les annonces vers un groupe de terminaux. Si le numéro d'appel est configuré sur plusieurs terminaux, vous devez composer l'ID d'appareil du terminal souhaité à défaut du numéro d'appel pour identifier clairement le terminal.

Note : la caractéristique n'est pas valide si un abonné appelé a activé sa protection d'annonce.

Numérotation pour un autre terminal

51 (ID d'appareil) * (numéro de destination) #

Vous pouvez exécuter une initialisation d'appel pour un autre terminal. Composez l'ID-d'appareil du terminal pour lequel il est nécessaire d'opérer la sélection. Composez ensuite le numéro que vous désirez appeler. Dès que le correspondant dont vous avez composé l'ID d'appareil décroche le combiné (ou s'il appuie sur la touche de conversation en mode micro-casque), le numéro de destination sauvegardé est composé automatiquement. La programmation reste enregistrée pendant 30 secondes. L'initialisation d'appel est désactivée ensuite automatiquement.

Rappel en cas d'occupé

Si le numéro (interne ou externe) du correspondant que vous appelez est occupé, vous pouvez activer la fonction de rappel automatique. (Ceci n'est pas le cas si la destination est un numéro d'appel collectif). Votre téléphone sonnera dès que votre correspondant aura terminé sa communication. Votre correspondant sera appelé dès que vous décrocherez le combiné.

Il n'est pas possible d'exploiter cette caractéristique avec un terminal SIP.

Activer la fonction de rappel automatique

*37#

alternative :

6

autre alternative :

R5

Sur les téléphones ISDN, vous pouvez activer la fonction de "rappel si le poste est occupé" à l'aide de la touche de fonction correspondante ou à l'aide du menu.

Désactiver le rappel en cas d'occupé

#37#

Cette procédure vous permet de désactiver la fonction de rappel automatique.

Sélection PIN

Il n'est pas possible d'exploiter cette caractéristique avec un terminal SIP.

4 6 (numéro d'appel interne de l'appareil utilisé, par ex. "102") *
(votre PIN d'utilisateur) # (numéro d'appel de destination)

Vous commutez l'appareil sur un groupe d'utilisateurs déterminé par l'administrateur système en vue du prochain appel. Le changement du groupe d'utilisateurs entraîne la jouissance d'autres droits (par ex. le droit de sélection internationale) et d'autres caractéristiques sont éventuellement disponibles (par ex. le calcul des coûts et la saisie des données de connexion en cas de communications d'ordre privé). Veuillez vous renseigner auprès de votre administrateur système pour connaître la configuration du système et le domaine d'utilisation prévu pour la sélection PIN.
Tapez tout d'abord le numéro d'appel interne de l'appareil à partir duquel vous souhaitez téléphoner et saisissez ensuite votre PIN d'utilisateur. Vous pouvez alors composer le numéro d'appel souhaité.

Note : une sélection PIN est possible sur chaque appareil faisant partie d'un groupe d'utilisateurs pour lequel ce droit est activé. Le numéro d'appel composé à l'aide de la sélection PIN n'est mémorisé dans aucune liste de renumérotation, ni sur le terminal utilisé ni sur votre propre terminal.

Changer de droit

Il n'est pas possible d'exploiter cette caractéristique avec un terminal SIP.

Activer : * 5 2 * (numéro interne) #
Désactiver : # 5 2 * (numéro interne) #

Cette fonction vous permet de commuter un autre appareil sur un groupe d'utilisateurs déterminé par l'administrateur système. Ce changement de groupe d'utilisateurs donne accès à d'autres droits, par ex. le droit à la numérotation internationale. Cette commutation est valable uniquement pour le prochain appel passé à partir de cet appareil. Veuillez vous renseigner auprès de votre administrateur système pour connaître les droits modifiés en cas de commutation sur un autre groupe d'utilisateurs. Composez le numéro d'appel interne de l'appareil pour lequel il est nécessaire de changer de droit.

Note : si l'appareil soumis au changement de droit est actuellement en cours de communication, ce changement n'est effectué qu'à la fin de la conversation téléphonique. Si l'appel suivant n'est pas pris dans les 60 secondes qui suivent, le changement de droit est automatiquement supprimé.

Reprise (Take)

* 8 8 #

Vous reprenez une communication en cours sur votre appareil à partir d'un autre terminal et poursuivez votre conversation avec votre appareil. Condition préalable : votre appareil et l'autre terminal doivent avoir le même numéro d'appel interne.

Ouvre-porte

Si un ouvre-porte est connecté, vous pouvez l'activer à partir de votre poste grâce à cette procédure.

* 1 1 2

en mode rétrodemande :
R * 1 1 2

Le code à saisir pour ouvrir la porte est défini par l'administrateur système. Les codes possibles sont * 1 1 2 à * 1 1 9. Renseignez-vous auprès de votre administrateur système pour connaître le code à saisir.

Appels de porte

Si votre système est relié à un parlophone (par. ex. du type “Doorphone”), vous pouvez ainsi parler avec le visiteur.

Appeler l’ouvre-porte
* 1 0 2

en mode rétrodemande :
R * 1 0 2

La saisie de codes pour appeler l’interphone est définie par l’administrateur système. Les codes possibles sont * 1 0 2 à * 1 0 9. Renseignez-vous auprès de votre administrateur système pour connaître le code à saisir.

Dévier un appel de porte
Vous pouvez dévier des appels signalés par le capteur vers un autre poste (interne ou externe) (“terminal de pharmacie”).

Activer : * 1 5 1
(indicatif externe, par ex. 0) (numéro de destination) #
Désactiver : # 1 5 1 #

Dans le Forum 500 / Forum 5000, vous pouvez configurer plusieurs capteurs. Vous pouvez respectivement dévier ces capteurs avec une procédure à code propre. Le nombre de capteurs existants et les procédures à code permettant de les dévier dépendent du type du parlophone raccordé.

Parlophone standard	Capteur
151	1 (uniquement sur le Forum 525/526)
152	2 (uniquement sur le Forum 525/526)
153	3 (uniquement sur le Forum 525/526)
154	4 (uniquement sur le Forum 525/526)
Parlophone “Doorphone”	Capteur
155	1
156	2
157	3
158	4

Tous les appels de porte sont terminés automatiquement après un certain intervalle de temps. Il est ainsi garanti que les déviations d'appel de porte (par ex. sur une boîte vocale) ne conduisent pas involontairement à des connexions continues.

Cet intervalle de temps est configuré par votre administrateur système dans le Forum 500 / Forum 5000 et prend une valeur comprise entre 30 et 300 secondes. Demandez-lui en la valeur actuelle.

Sur un terminal SIP, il **n**'est **pas** possible de dévier les appels pour les appels de porte.

Numérotation à partir du pavé numérique

* 1 2
(codes du pavé numérique)

en mode rétrodemande :
R * 1 2 (codes du pavé numérique)

Certains opérateurs de réseau européens ont besoin du protocole pavé numérique pour pouvoir configurer des fonctions (ceci n'est pas le cas en Allemagne). En appuyant sur la suite de touches * 1 2, vous basculer le protocole pavé numérique et entrez ensuite les codes du pavé numérique prédéfinis par l'opérateur de réseau. Ceux-ci sont alors transmis directement au central où ils sont évalués. En règle générale, vous recevez une annonce servant de signal de confirmation.

Utilisation des applications CSTA

* 1 7 * (indicatif) #

alternative : * 1 8 *
(un chiffre : **0-9**, * ou **#**)

Le système de communication peut être complété par d'autres programmes de fabricants tiers. Si le programme permet de procéder à la saisie (par ex. le réglage de la température ambiante), les utilisateurs peuvent déterminer ces paramètres à l'aide de procédures spéciales avec indicatif. L'utilisation de la procédure avec indicatif dépend de l'application raccordée. L'administrateur système vous fournit les indicatifs.

Protections additionnelles

Verrouillage

Activer :
* 3 3 *
(PIN d'utilisateur) #

Désactiver :
3 3 *
(PIN d'utilisateur) #

Vous pouvez verrouiller votre poste afin d'empêcher toute utilisation non autorisée. Dès lors, seules les fonctions configurées pour le groupe d'utilisateurs "Guests" au moyen du **Configurateur** du Forum 500 / Forum 5000 seront accessibles sur votre téléphone. L'accès à cette fonction "Verrouillage" nécessite la saisie de votre PIN d'utilisateur (cf. également la section *Changer le PIN d'utilisateur* à la page 37).

Note : les numéros d'urgence de chaque pays peuvent être composés même si votre poste est verrouillé, dans la mesure où ils sont définis dans la liste spéciale de votre groupe d'utilisateurs dans le Forum 500 / Forum 5000. Demandez-les à votre administrateur système.

Sur un terminal SIP, vous **ne** pouvez **pas** vous activer ou désactiver le verrouillage du téléphone à l'aide de la procédure avec indicatif décrite ici. Vous pouvez cependant utiliser la caractéristique avec le programme complémentaire **Forum CTI**. Au préalable, l'administrateur système doit vous avoir fourni les droits d'accès vous permettant d'utiliser ce programme. Veuillez observer les indications de l'aide en ligne du Forum 500 / Forum 5000.

Supprimer l'affichage du numéro au cas par cas

* 3 1 (numéro)

en mode rétrodemande :
R * 3 1 (numéro)

Vous pouvez empêcher pour un appel donné que votre numéro soit transmis et que les correspondants internes ou externes que vous appelez puissent lire votre numéro de téléphone. Cette procédure n'est pas obligatoire :

- lorsque, pour votre groupe d'utilisateurs, la fonction "Supprimer toujours l'affichage du numéro d'appel" est configurée ou bien
- lorsque la suppression du numéro d'appel est activée dans l'annuaire du Forum 500 / Forum 5000 pour votre numéro d'appel.

Sur les téléphones ISDN, vous pouvez activer la fonction "Supprimer l'affichage du numéro au cas par cas" également à l'aide du menu.

Changer le PIN d'utilisateur

* 9 9 *
(PIN d'utilisateur ancien) *
(PIN d'utilisateur nouveau) *
(PIN d'utilisateur nouveau) #

A la livraison du Forum 500 / Forum 5000, le PIN d'utilisateur est "0000" par défaut. Nous vous recommandons de ne pas le divulguer à d'autres utilisateurs lors de procédures à codes exigeant l'entrée d'un code PIN.

Modifiez donc le PIN d'utilisateur lors de la mise en service de votre téléphone et sauvegardez cette nouvelle série de chiffres pour éviter toute utilisation non autorisée. Le PIN d'utilisateur peut comporter de 1 à 6 chiffres.

Attention ! N'oubliez pas votre nouveau code PIN. En cas de problèmes, consultez votre administrateur système.

Sur un terminal SIP, vous **ne** pouvez **pas** modifier votre PIN d'utilisateur à l'aide de la procédure avec indicatif décrite ici. Vous pouvez cependant le modifier dans le **Configurateur** du Forum 500 / Forum 5000. Au préalable, l'administrateur système doit vous avoir fourni les droits d'accès vous permettant de modifier vos données personnelles. Veuillez observer les indications de l'aide en ligne du Forum 500 / Forum 5000.

Identification des appels malveillants (MCID)

Les numéros de correspondants mal intentionnés peuvent être sauvegardés dans le central téléphonique de votre opérateur de réseau (si ce service a été demandé). Cette fonction reste active même si votre correspondant a déjà raccroché !

Note : cette caractéristique ne peut être activée que sur les téléphones ISDN.

Fonctionnalités particulières

Désactiver le Least Cost Routing (LCR)

Il n’est pas possible d’exploiter cette caractéristique avec un terminal SIP.

(code réseau, numéro)

en mode rétrodemande :
R # #
(code réseau, numéro)

Vous pouvez désactiver le LCR (Least Cost Routing) qui emprunte toujours la voie la moins chère pour établir une communication et rechercher vous-même un opérateur de réseau (call by call).

Cette procédure n’est nécessaire que si LCR est activé dans le Forum 500 / Forum 5000 pour votre groupe d’utilisateurs.

Cibler les appels via l’acheminement

(indicatif d’acheminement, numéro)

en mode rétrodemande :
R (indicatif d’acheminement, numéro)

La connexion au correspondant souhaité est établie dans le Forum 500 / Forum 5000 automatiquement ou de manière ciblée via des **acheminements**. Votre administrateur système configure ces voies d’acheminement dans le Forum 500 / Forum 5000 et définit pour chacune d’elles leur occupation. En composant l’**indicatif d’acheminement** avant le numéro (interne ou externe), vous sélectionnez manuellement l’acheminement choisi pour passer l’appel souhaité.

Les appels ciblés passés via l’acheminement vous permettent ainsi par ex. de joindre les correspondants dans les filiales d’un grand réseau d’entreprises. La saisie d’un indicatif d’acheminement vous permet également de consulter séparément les données de coût de vos appels externes privés et professionnels.

Votre administrateur système vous informe sur les acheminements actuels et leurs indicatifs.

Contrôle du temps

Il n'est pas possible d'exploiter cette caractéristique avec un terminal SIP.

Il est possible de configurer plusieurs plages horaires dans le Forum 500 / Forum 5000. Les appels entrants sont signalés sur différents terminaux selon la plage horaire activée. Il est possible de passer automatiquement d'une plage horaire à l'autre – selon un plan configuré par l'administrateur système – ou bien manuellement.

Vous ne pouvez programmer cette fonction que si l'administrateur système a connecté pour votre groupe d'utilisateurs le droit "Contrôle du temps".

Activer le contrôle du temps automatique

* 8 #

Vous activez le contrôle du temps automatique. Cette configuration est maintenue jusqu'à ce que l'une des plages horaires existant soit configurée manuellement.

Configurer manuellement une plage horaire

* 8 * (numéro de la plage horaire, par ex. 1) #

Cette procédure vous permet d'activer la plage horaire souhaitée ; le contrôle du temps automatique est ainsi désactivé. Adressez-vous à votre administrateur système pour connaître le nombre de plages horaires qu'il a configurées.

Supprimer toutes les déviations d'appel dans le réseau

Il n'est pas possible d'exploiter cette caractéristique avec un terminal SIP.

* 1 8 4

(PIN système) #

Les déviations d'appel peuvent également être configurées dans le central de l'opérateur de réseau. Pour de nouvelles saisies d'appel ou pour la recherche d'erreurs, il peut être pertinent de supprimer tout d'abord toutes les déviations d'appel actives. Pour cela, utilisez cette procédure de codes à partir d'un terminal.
La suppression est réalisée après avoir saisi la procédure en arrière-plan et peut prendre quelque temps (jusqu'à environ 15 secondes par ligne). Soyez patient.

Le PIN système est attribué par l'administrateur système. Il doit prendre une autre valeur que celle qu'il a par défaut à la livraison ("0000").

Fonctions commandées à distance

Le Forum 500 / Forum 5000 permet des appels commandés à distance et des déviations d'appel programmables à distance. Ces caractéristiques sont configurées par l'administrateur système lors de la configuration du système et exige la saisie du PIN système. Le PIN système est attribué par l'administrateur système. Il doit prendre une autre valeur que celle qu'il a par défaut à la livraison ("0000").

En outre, tout possesseur d'une boîte vocale (disposant des droits correspondants) peut appeler celle-ci de l'extérieur pour consulter et éditer ses messages depuis l'extérieur ainsi que pour modifier la configuration centrale de sa boîte vocale. Le PIN de la boîte vocale qui est "0000" par défaut doit, à cet effet, être changé.

Numérotation commandée à distance (Call Through)

sans attribution interne

(numéro réservé)

Veuillez attendre jusqu'à ce que la liaison avec le système de communication soit établie. Vous entendez une tonalité positive de réception d'appel.

(PIN système) * (indicatif externe, par ex. 0) (numéro externe) #

avec attribution interne

(numéro réservé)

Veuillez attendre jusqu'à ce que la liaison avec le système de communication soit établie. Vous entendez une tonalité positive de réception d'appel.

(PIN système) * (indicatif externe, par ex. 0) (numéro externe)

* (numéro interne) #

Vous pouvez appelez le Forum 500 / Forum 5000 de l'extérieur (par ex. de votre domicile), puis composer un numéro d'appel externe et ensuite continuer à téléphoner aux frais de la connexion du Forum 500 / Forum 5000. Vous pouvez ainsi profiter, par exemple, de l'avantage des différentes zones de tarifs.

Cette caractéristique nécessite la configuration d'un numéro d'appel (pour la commande à distance) par l'administrateur système dans le Forum 500 / Forum 5000. Il est possible à cet effet d'attribuer en plus, au numéro réservé dans le Forum 500 / Forum 5000, un numéro interne permettant d'exécuter le processus de numérotation. Lors de la numérotation commandée à distance, le droit d'accès n'est pas vérifié, le LCR n'est pas utilisé.

Le Least Cost Routing (LCR) est utilisé dans la numérotation commandée à distance – à condition que votre administrateur système ait configuré en conséquence le LCR et son application dans le Forum 500 / Forum 5000. Demandez-lui quelle est la configuration qui s'applique à votre appareil.

Programmer à distance une déviation d'appel

configurer
⁞⁞⁞ (numéro réservé)
Veuillez attendre jusqu'à ce que la liaison avec le système de communication soit établie. Vous entendez une tonalité positive de réception d'appel.
⁞⁞⁞ (PIN système) * ⁞⁞⁞ (votre numéro interne) * (indicatif externe, par ex. 0) ⁞⁞⁞ (numéro de destination) #

supprimer
⁞⁞⁞ (numéro réservé)
Veuillez attendre jusqu'à ce que la liaison avec le système de communication soit établie. Vous entendez une tonalité positive de réception d'appel.
⁞⁞⁞ (PIN système) * ⁞⁞⁞ (votre numéro interne) #

En utilisant le numéro réservé pour la commande à distance dans le Forum 500 / Forum 5000, vous pouvez configurer à distance pour votre propre numéro de téléphone un "déviation d'appel immédiate" et la supprimer ultérieurement.
Cette déviation d'appel programmée à distance écrase une déviation d'appel éventuellement déjà active. Les déviations d'appel "en cas de ligne est occupée" et les déviations "temporisés" ne sont pas concernées. Les numéros d'appel incorrects ou absents sont refusés.
Votre droit d'accès est vérifié comme lors de déviations d'appel au sein du Forum 500 / Forum 5000. Si le droit d'accès que vous entrez est correct, des tonalités d'accusés de réceptions positifs sont émises, l'appel externe est ensuite terminé.

Note : a procédure est interrompue si une pause de plus de 60 secondes s'écoule entre l'entrée de deux caractères. Avec cet intervalle de temps (désormais élargi), il est possible d'exécuter des fonctions commandées à distance également à partir de téléphones portables.

Appeler à distance la boîte vocale

Si votre administrateur système a configuré une boîte vocale avec les droits d'accès pour l'interrogation à distance, vous pouvez interroger et configurer la boîte également de l'extérieur.

Note : pour pouvoir appeler ou consulter votre boîte vocale d'un terminal SIP, la fonction "Keypad en tant que message INFO SIP" doit être activée sur le terminal SIP. Veuillez consulter les instructions du fabricant pour configurer cette fonction.

Avec le numéro d'appel de l'application Forum Voicemail ...
(ce numéro est enregistré dans la distribution d'appels entrants)

1. Composez le MSN ou le numéro de sélection directe auquel votre administrateur système a attribué le numéro interne de l'application **Forum Voicemail**.

   Veuillez attendre jusqu'à ce que la liaison avec le système de communication soit établie. Vous entendez un message de votre boîte vocale.
2. Entrez ensuite le numéro interne de votre boîte vocale – c.-à-d. le numéro du terminal qui a été affecté à la boîte vocale. Validez la saisie en appuyant sur la touche *.
3. Entrez le code secret de votre boîte vocale.
4. Pour tous les autres réglages, suivez les instructions du menu vocal.

Avec le numéro d'appel de votre téléphone ...
(le numéro de votre téléphone est enregistré dans la distribution d'appels entrants, vous avez dévié les appels destinés à votre téléphone sur la boîte vocale)

1. Composez le MSN ou le numéro de sélection directe de l'installation auquel les appelants externes peuvent vous joindre.
2. Vous entendez le message d'accueil qu'entendront vos correspondants dirigés vers votre boîte vocale.

3. Entrez le code secret de votre boîte vocale.
4. Pour tous les autres réglages, suivez les instructions du menu vocal.

Note : pour de plus amples informations sur l'utilisation de l'application Forum Voicemail, consultez le mode d'emploi de la composante supplémentaire “Forum Voicemail”.

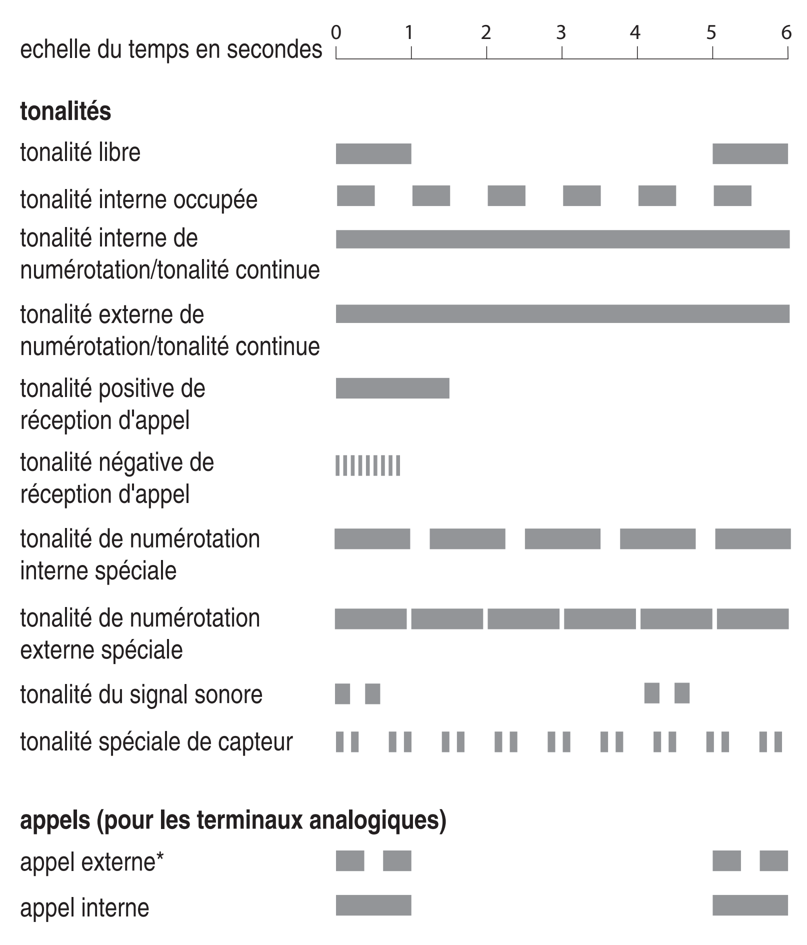
Etablir une connexion Internet à distance

(numéro réservé)
Veuillez attendre jusqu'à ce que la liaison avec le système de communication soit établie. Vous entendez une tonalité positive de réception d'appel.
(PIN système) * #

Si le système de communication est connecté à Internet via une connexion Dialup, un collaborateur précis peut de l'extérieur faire en sorte que le système active une connexion Internet (appel déclencheur ISP). Le système est alors accessible via Internet et permet par exemple l'établissement de la connexion pour une connexion VPN RAS.

Note : l'appel déclencheur ISP peut être utilisé seulement avec le Forum 523/524.

Tonalités et appels



* La première tonalité est une tonalité unique ; toutes les tonalités suivantes sont des tonalités périodiques doubles.

Les tonalités et les appels cités sont valables en Belgique; ils peuvent differér dans les autres pays.

Index

O

P

R

S

T

V

Support technique

Vous pouvez contacter notre service support technique :

Pour les modifications de configuration de votre système de communication Forum™ 500 ou Forum™ 5000

	Particuliers et les petites PME	Grandes entreprises
en néerlandais :	0800 22 500	0800 22 200
en français :	0800 33 500	0800 33 200
en allemand :	0800 44 500	0800 44 200
en anglais :	0800 55 500	0800 55 200

Pour les réparations

	Particuliers et les petites PME	Grandes entreprises
en néerlandais :	0800 22 500	0800 14 888
en français :	0800 33 500	0800 14 888
en allemand :	0800 44 500	0800 14 888
en anglais :	0800 55 500	0800 14 888

Pour plus d'infos :

- Surfez sur www.proximus.be/pabx
- Rendez-vous dans un point de vente Proximus

Sous réserve de modifications
Stand 03.2015